

**Ministerio de Transporte**  
Los Estados Unidos de América

**Quejas sobre supuesto trato discriminatorio en contra de viajeros  
incapacitados según la Ley de Acceso a las Empresas de Transporte Aéreo y  
el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, Parte 382**

La Ley de Acceso a Empresas de Transporte Aéreo (ACCA, por sus siglas en inglés. Título 49 del Código de los Estados Unidos, 41705) prohíbe la discriminación por parte de las empresas de transporte aéreo estadounidenses y extranjeras por motivo de una incapacidad física o mental. El Departamento de Transporte, al interpretar e implementar la Ley de Acceso a Empresas de Transporte Aéreo, emitió una norma (Título 14 del Código de Reglamentos Federales, Parte 382) en 1990, estableciendo las normas de servicio que se espera se preste a las personas incapacitadas. Esa norma será reformada para incluir a las empresas de transporte aéreo extranjeras, las cuales están sujetas a la Ley de Acceso a Empresas de Transporte Aéreo a partir del 5 de abril del 2000.

El DOT opera una línea telefónica directa gratis para ayudar a los viajeros aéreos con incapacidades. La línea telefónica ofrece información general a los consumidores acerca de los derechos de los viajeros aéreos con incapacidades y responde a solicitudes de información escrita para el consumidor. Asimismo, asiste a los viajeros aéreos con asuntos susceptibles al tiempo, relacionados con la incapacidad, que tienen que resolverse en “tiempo real”.

Si una persona considera que él o ella ha sido sometida a un trato por parte de una aerolínea, que viola los requisitos de La Ley de Acceso a Empresas de Transporte Aéreo o la norma y quisiera que el DOT investigue la queja, esa persona puede presentar una queja al Departamento de Protección al Consumidor de Aviación del Departamento a la siguiente dirección:

Aviation Consumer Protection Division  
Attn: C-75-D  
U.S. Department of Transportation  
400 7th Street, S.W.  
Washington, D.C. 20590

La queja puede estar incluida en una carta o puede presentarse en el formulario de quejas para incapacidades que aparece en otro lugar de este sitio. Dichas quejas deben estar firmadas por la parte reclamante o por alguien a nombre del mismo. Las quejas también se pueden enviar por correo electrónico a [airconsumer@ost.dot.gov](mailto:airconsumer@ost.dot.gov). La parte reclamante debe proporcionar lo siguiente:

- § Su nombre completo, dirección, número telefónico, dirección electrónica, si la hubiere, y el nombre de la parte que sufrió la supuesta conducta discriminatoria, si es otra persona distinta a la que presenta la queja;
- § El nombre de la empresa de transporte aéreo involucrada en el accidente, así como la fecha

del incidente, el lugar donde ocurrió y el número de vuelo o los números de los vuelos involucrados;

- § Una descripción detallada del incidente que usted considera constituye acción discriminatoria, incluidos los nombres de aquellos involucrados (o una descripción de las personas) y los nombres de cualesquier testigos; y
- § Cualquier otra información que usted considere pueda ser útil en acreditar su queja. Por favor envíe copias (no originales) de cualquier documentación pertinente que usted tenga relativa al incidente (por ejemplo, boleto, tarjetas de embarque, hojas de itinerarios y correspondencia de la empresa de transporte involucrada y hacia la misma).

Nuestras normas también ofrecen procedimientos detallados para presentar y notificar quejas formales de ejecución por terceros en contra de las aerolíneas. Véase el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, Parte 302, en particular las Subpartes A y D. Dichas quejas son usualmente presentadas por abogados o por grupos de interés público a favor de las personas, pero también las pueden presentar las propias personas que han sido afectadas por la discriminación. Dados los cambios recientes en La Ley de Acceso a Empresas de Transporte Aéreo, cada queja relacionada con discriminación recibida por el Departamento, ya sea presentada de conformidad con el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, Parte 302 o según los procedimientos ahí delineados, recibirá una investigación similar.

Una vez que hayamos recibido su queja, la investigaremos y decidiremos qué medida de cumplimiento o ejecución, si la hubiere, pueda ser necesaria. Acusaremos recibo de su queja y le informaremos sobre su solución cuando completemos nuestra revisión. Asimismo, tal vez nos comuniquemos con usted para solicitarle mayor información que pueda ser necesaria para completar la revisión. Usted debe estar consciente de que, debido al tiempo necesario para que la empresa de transporte lleve a cabo su propia revisión de su queja y contacte con nosotros y con usted, junto con nuestra necesidad de revisar su caso y los cientos de otros casos que recibimos cada año, nuestra respuesta a usted probablemente tomará algún tiempo.

Aquellas personas que presenten quejas deben estar conscientes de que los recursos que el Departamento pueda procurar en estos casos están limitados por la ley. Más aún, para asegurar las medidas correctivas oportunas cuando una queja y la respuesta de la empresa de transporte indiquen que las políticas y procedimientos de la aerolínea no cumplen con la Ley de Acceso a Empresas de Transporte Aéreo, el Departamento generalmente procurará lograr mayores medidas de cumplimiento con base en un número de quejas de las cuales se pueda deducir un patrón de práctica de discriminación. Sin embargo, si los recursos lo permiten, se pueden imponer medidas de ejecución basadas en una o unas pocas quejas que estén acreditadas por pruebas adecuadas que indiquen conducta particularmente flagrante de parte de la empresa de transporte. Las partes reclamantes también deben estar al tanto de que la autoridad del Departamento no permite conceder indemnizaciones monetarias por daños y perjuicios o reparación pecuniaria a la parte agraviada, y está limitada a la emisión de órdenes de cese de la determinada práctica que prohíben la conducta ilícita de una empresa de transporte en el futuro y la imposición de multas administrativas pagaderas al gobierno. El Departamento puede tomar dichas medidas sólo a través de acuerdos extrajudiciales o después de audiencias formales ante

jueces de lo contencioso-administrativo. Los registros particularmente flagrantes de violaciones repetidas pueden justificar la revocación de la autoridad económica de una empresa de transporte para operar. Para obtener una indemnización monetaria por daños y perjuicios, una parte reclamante tendría que entablar una demanda judicial privada.

Los derechos de los viajeros aéreos incapacitados también están protegidos por la Ley para Americanos con Discapacidad y por la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (Título 29 del Código de los Estados Unidos, 794) en particular con respecto a la discriminación en las instalaciones de los aeropuertos. El Departamento de Protección al Consumidor de Aviación no tiene autoridad para investigar reclamos de violaciones de estas disposiciones legales. Si recibe dichos reclamos, los enviará a la agencia federal de cumplimiento de la ley pertinente (por ejemplo, la Administración de Aviación Federal o el Departamento de Justicia).

Es importante que las quejas se presenten tan pronto como sea posible después del incidente en tela de juicio para facilitar la investigación del Departamento. Sin embargo, instamos a que las partes reclamantes primero traten de obtener reparación informalmente por escrito, de la empresa de transporte involucrada ya que esto puede expeditar las medidas correctivas como una resolución aceptable para la parte reclamante. (Véase el Título 14 del Código de Reglamentos Federales, 382.65.)